

๕
ขั้นตอนและแผนผัง
การปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร่องเรียน
ของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ (สขช.) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองคุณธรรม และ จริยธรรม

คำจำกัดความ













ข้อร้องเรียน	= ให้ความหมายรวมถึง ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายัง สขช. ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ร้องเรียนให้ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
หน่วยงาน	= สำนักข่าวกรองแห่งชาติ
หน่วยงานภายใน	= สำนัก/ กอง/ กลุ่มขึ้นตรง/ หน่วยงานเทียบเท่า ที่เกี่ยวข้องกับการ

ดำเนินการ

	แก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
ศปท.สขช.	= ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักข่าวกรองแห่งชาติ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	= ผู้บริหาร/ ผู้อำนวยการสำนัก/ ผู้อำนวยการกอง/ ผู้อำนวยการกลุ่มขึ้นตรง/ คณะกรรมการหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรนอกสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
ระดับข้อร้องเรียน	= จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้เอง
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานภายใน	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงานภายใน แต่เพียงหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูลทั่วไป - ชมเชยเจ้าหน้าที่	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในสำนักข่าวกรองแห่งชาติ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง
เวลาในการตอบสนอง	๑ วัน	ไม่เกิน ๑๕ วัน	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่	หน่วยงานภายใน	ศปท.สขช

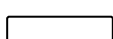
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับ ข้อร้องเรียน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในหน่วยงาน	ศปท.สขช.	คณะกรรมการ (กปปป.)
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียน สขช.					
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ					
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน					
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน				ข้อร้องเรียนระดับ ๓ (๑ วันทำการ)	
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๑ และการประสาน หน่วยงานภายนอก กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓				ข้อร้องเรียนระดับ ๒ (๑ วันทำการ)	
๖. การประสานหน่วยงานภายในเพื่อ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๒					
๗. การประสาน ศปท.สขช.กรณีข้อ ร้องเรียนระดับ ๓					
๘. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ					
๙. การรายงานผลการจัดการข้อ ร้องเรียนให้ ศปท.สขช.ทราบ(รายเดือน)					

อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น/สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

เดือนละ
๑ ครั้ง

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ ออกคำสั่งและแจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายใน

หน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่

- ในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลง เลขรับหนังสือ / จดหมาย)	
เว็บไซต์	ทุกวัน (เช้า)	ภายใน ๑ วัน	
กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (เช้า, กลางวัน)	ภายใน ๑ วัน	
อื่น ๆ เช่นมาร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ - สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความยาก - ง่าย ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย/ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ขาวสารจากสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และหน่วยงานภายในสามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานภายใน

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หน่วยงานภายในไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องประสานหน่วยงานภายในอื่น หรือหน่วยงานภายนอก หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่อง และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือ เจ้าหน้าที่ที่ต้องตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้น ภายใน ๑ วันทำการ

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ถ้าข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/ จดหมาย/ โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖. การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความต่อไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึง สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ร้องเรียนข้าราชการของสำนักหนึ่งว่า พุดจาไม่สุภาพ และไม่เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานภายในที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานภายในที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานภายใน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ให้ผู้เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๗. การประสาน ศปท.สชช. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้เฉพาะหน่วยงานภายใน ให้จัดทำบันทึกข้อความ ส่งไปยัง ศปท.สชช. เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำหนังสือดังกล่าว ภายใน ๑ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจาก ศปท.สชช. ให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม ภายในเวลา ๔๕ วันทำการ หรือภายในเวลาที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ ว่าด้วยการนั้นกำหนดไว้ และให้ส่งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงรวมทั้งสำเนาผลการดำเนินการให้ ศปท.สชช. ทราบ

๘. การติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่

๘.๑ ภายหลังจากแจ้งให้หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการให้ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณี ตามความเหมาะสมภายใน ๑๕ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ ศปท.สชช. ทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่

สรุปข้อร้องเรียนให้ครบจากหน่วยงานภายในทั้งหมด ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ เมื่อวิเคราะห์เรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ ศปท.สชช. ทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

หมายเหตุ : กรณี “บัตรสนเท่ห์” หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับ แต่ให้ส่ง ศปท.สชช. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาคือ/ กรณีการร้องเรียนเรื่องการละเมิด ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ช่องทาง	รายละเอียดช่องทางติดต่อ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
๑	โทรศัพท์	๐-๒๒๘๘๑-๗๓๙๙ ต่อ ๗๗๓๒	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
๒	หนังสือ/จดหมาย	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักข่าวกรองแห่งชาติ เลขที่ ๓๒๑ ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
๓	เว็บไซต์	https://complaint.nia.go.th	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
๔	ร้องเรียนด้วยตนเอง	สำนักข่าวกรองแห่งชาติ เลขที่ ๓๒๑ ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
๕	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	anticorruption@nia.go.th	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต